

**FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI LOYALITAS  
KONSUMEN TERHADAP PRODUK SUSU FORMULA  
DI KOTA MADIUN**

**SKRIPSI**



**Oleh :  
Savitri Primastuti  
H0812172**

**FAKULTAS PERTANIAN  
UNIVERSITAS SEBELAS MARET  
SURAKARTA  
2018**

**FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI LOYALITAS  
KONSUMEN TERHADAP PRODUK SUSU FORMULA  
DI KOTA MADIUN**

**SKRIPSI**

**Untuk memenuhi sebagian persyaratan  
Guna memperoleh derajat gelar sarjana pertanian  
Pada Fakultas Universitas Sebelas Maret**

**Program Studi Agribisnis**

**Oleh  
Savitri Primastuti  
H0812172**



**FAKULTAS PERTANIAN  
UNIVERSITAS SEBELAS MARET  
SURAKARTA  
2018**

**FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI LOYALITAS  
KONSUMEN TERHADAP PRODUK SUSU FORMULA  
DI KOTA MADIUN**

Penulisan skripsi disusun oleh

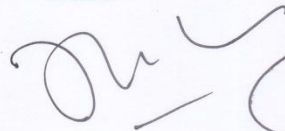
Oleh:

Savitri Primastuti

H0812172

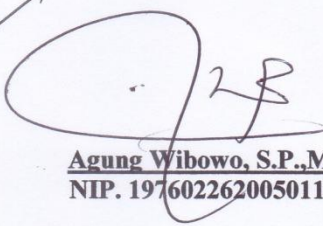
Telah dipertahankan di depan Dewan Penguji  
Pada tanggal : 5 April 2018  
dan dinyatakan telah memenuhi syarat

Ketua



Dr. Ir. Heru Irianto, M.M.  
NIP. 196305141992021001

Anggota I



Agung Wibowo, S.P., M.Si.  
NIP. 197602262005011003

Anggota II



Setyowati, S.P., M.P.  
NIP. 197103221996012001



Prof. Dr. Ir. Bambang Pujiasmanto, M.S.  
NIP 19560225 198601 1 001

## KATA PENGANTAR

Alhamdulillahirabbil'alamin, segala puji syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT atas nikmat, karunia, taufiq, serta hidayahNya sehingga penulis dapat menyelesaikan proposal skripsi yang berjudul "*Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Loyalitas Konsumen Terhadap Produk Susu Formula di Kota Madiun*" dengan lancar. Skripsi ini merupakan salah satu syarat guna memperoleh gelar Sarjana Pertanian (SP) di Fakultas Pertanian Universitas Sebelas Maret Surakarta. Penulis menyadari bahwa penulis tidak dapat menyelesaikan skripsi ini tanpa bantuan dan bimbingan serta dorongan dari berbagai pihak, maka pada kesempatan kali ini, penulis mengucapkan terima kasih kepada semua pihak yang telah membantu. Ucapan terima kasih yang tidak terhingga ini penulis sampaikan kepada:

1. Bapak Prof. Dr. Ir. Bambang Pujiasmanto, M.S selaku Dekan Fakultas Pertanian Universitas Sebelas Maret Surakarta.
2. Ibu Nuning Setyowati, S.P., M.Sc selaku kepala Program Studi Agribisnis Fakultas Pertanian Universitas Sebelas Maret Surakarta.
3. Ibu Dr. Sri Marwanti, S.P., M.S selaku ketua komisi sarjana yang telah menyetujui judul penelitian ini sehingga skripsi ini dapat digunakan sebagai syarat kelulusan.
4. Bapak Dr. Ir. Heru Irianto M.M. selaku pembimbing I (Utama) yang telah bersedia meluangkan waktu, tenaga, dan pikiran untuk memberikan bimbingan, arahan pikiran, pengarahan serta petunjuk dengan penuh kesabaran sehingga skripsi ini dapat terselesaikan.
5. Bapak Agung Wibowo S.P., M.Si. selaku pembimbing II (Pendamping) sekaligus pembimbing akademik yang telah bersedia meluangkan waktu, tenaga, dan pikiran untuk memberikan bimbingan, pengarahan, petunjuk dengan penuh kesabaran sehingga skripsi ini dapat terselesaikan.
6. Ibu Setyowati, S.P., M.P. selaku penguji skripsi saya yang juga selalu memberikan saran dan masukan yang membangun demi kelancaran skripsi penulis.

7. Seluruh dosen–dosen Fakultas Pertanian khususnya Prodi Agribisnis, terima kasih telah memberikan ilmunya yang bermanfaat kepada penulis, sebagai bekal di masa depan.
8. Badan Penanaman Modal Daerah Propinsi Jawa Tengah, Kesatuan Bangsa dan Politik Propinsi Jawa Timur, BAKESBANGPOL Kabupaten Madiun, Badan Pusat Statistik Kabupaten Madiun yang telah memberikan kemudahan dan informasi bagi kelengkapan data yang menunjang penelitian.
9. Konsumen susu formula di Kota Madiun yang telah bersedia meluangkan waktu dan pikirannya untuk membantu melengkapi data penelitian.
10. Toko susu formula dan supermarket di Kota Madiun yang telah bersedia dijadikan lokasi penelitian dalam pengumpulan data responden.
11. Kedua orang tua penulis, bapak Sujarwo dan ibu Sri Lestari yang selalu sabar, tak pernah berhenti memberikan motivasi, semangat, doa serta dukungan dari awal penyusunan sampai tahap akhir penyelesaian skripsi.
12. Teman-teman terbaik Arya Senna Putra, Yunike Ega Wijayanti, Tutik Nurul Hidayati, Rusita Dewi Sapoetri, Anisa Linawati, Sri Widhati, Lia Ratnawati, Via Mesti Mila Putri, Yuyun Marita, Shinta Febriana, Winda Hayuningtyas, yang selalu memberikan semangat serta doa bagi penulis.
13. Teman-teman kos Kusumasari Mayasti Obina, Denyar Yualifah, Ardila, Dita Puspita Ningrum, Desi Pratama Nugrahani, Sri Mulyati, Denty Marga Sukma, Tyas, Binti Nur Afifah, Farah, Anisa yang saling memberi semangat satu sama lain dalam penyelesaian skripsi, tesis dan kuliahnya.
14. Teman-teman KKN Desa Purwosari Rukya Rakhmawati, Yeni, Wima, Rohman, Ahong, Nia, Dwi Purwati yang selalu bisa menjadi penghibur dan menjadi salah satu penyemangat bagi penulis selama menyusun skripsi ini.
15. Teman-teman Agribisnis 2012 “Arachis”, Kakak-kakak Agribisnis UNS 2010 dan 2011serta adik-adik angkatan 2013, 2014, 2015, 2016 yang yang memberikan dukungan, semangat, dan teman diskusi selama ini.
16. Keluarga Besar Kamagrasta Fakultas Pertanian Universitas Sebelas Maret Surakarta.

17. Semua pihak yang telah membantu dalam penyusunan skripsi ini.

Penulis menyadari sepenuhnya, skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan, semua ini karena keterbatasan pengetahuan peneliti, maka saran dan kritik dari pembaca sangat penulis harapkan. Akhirnya penulis berharap semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi peneliti pada khususnya, dan para pembaca pada umumnya.

Surakarta, April 2018

Penulis

## DAFTAR ISI

Halaman

<b>COVER</b>	
<b>HALAMAN JUDUL .....</b>	<b>i</b>
<b>HALAMAN PENGESAHAN.....</b>	<b>ii</b>
<b>KATA PENGANTAR .....</b>	<b>iii</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>vii</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>ix</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>x</b>
<b>RINGKASAN .....</b>	<b>xi</b>
<b>SUMMARY .....</b>	<b>xii</b>
<b>I. PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
A. LatarBelakang .....	1
B. RumusanMasalah .....	5
C. TujuanPenelitian.....	6
D. ManfaatPenelitian.....	6
<b>II. TINJAUAN PUSTAKA .....</b>	<b>7</b>
A. Penelitian Terdahulu .....	7
B. Tinjauan Pustaka .....	9
1. Perilaku Konsumen .....	9
2. Loyalitas Konsumen.....	11
3. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Loyalitas Konsumen .....	15
4. Susu Formula.....	30
C. KerangkaTeoriPendekatanMasalah.....	31
D. Hipotesis.....	32
E. Asumsi-asumsi .....	33
F. Pembatasan Masalah .....	33
G. Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel .....	33
<b>III.METODE PENELITIAN .....</b>	<b>39</b>
A. Metode Dasar Penelitian .....	39
B. Penentuan Lokasi Penelitian .....	38
C. Metode Penentuan Responden .....	39
D. Jenis dan Sumber Data .....	41
E. Teknik Pengumpulan Data .....	41
F. Metode Analisis Data .....	42
<b>IV.HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....</b>	<b>48</b>
A. Kondisi Umum Daerah Penelitian .....	48
B. Identifikasi Responden.....	60
C. Faktor Yang Mempengaruhi Loyalitas .....	67
1. Regresi Linier Berganda.....	67
a. Uji Persamaan Regresi .....	73
b. Uji Koefisien Determinasi.....	75
c. Uji Hipotesis.....	76
1.1 Pengaruh Faktor Secara Bersama Terhadap Loyalitas .....	76

1.2 Pengaruh Faktor Secara Parsial Terhadap Loyalitas .....	78
a) Faktor Harga.....	80
b) Faktor Kualitas .....	81
c) Faktor Estetika.....	83
d) Faktor Promosi .....	85
e) Faktor Pengalaman Pembelian .....	86
f) Faktor Kepuasan Konsumen .....	88
g) Faktor Pendapatan Konsumen.....	90
<b>V. KESIMPULAN DAN SARAN.....</b>	<b>92</b>
A. Kesimpulan.....	92
B. Saran.....	93

## **DAFTAR PUSTAKA**

## **LAMPIRAN**



## DAFTAR TABEL

Tabel 1.1	Daftar TOP Brand Susu Formula Tahun 2017.....	3
Tabel 1.2	Perbedaan Penelitian Terdahulu dan Penelitian yang Akan Dilakukan.....	8
Tabel 2.1	Pengukuran Faktor-Faktor yang mempengaruhi Loyalitas Konsumen Susu Formula di Kota Madiun .....	35
Tabel 2.2	Pengukuran Loyalitas Konsumen Susu Formula di Kota Madiun .....	37
Tabel 3.1	Outlet Susu Formula yang Digunakan dalam Penelitian.....	40
Tabel 4.1	Tabel Tingkat Kepadatan Penduduk kota Madiun di Setiap Kecamatan .....	49
Tabel 4.2	Distribusi Penduduk Menurut Jenis Kelamin.....	50
Tabel 4.3	Distribusi Penduduk Menurut Usia.....	51
Tabel 4.4	Luas Panen, Produksi dan produktivitas Padi Sawah menurut Kecamatan di Kota Madiun .....	55
Tabel 4.5	Produksi (Ton) Buah-buahan menurut Kecamatan dan Jenis Buah di Kota Madiun.....	56
Tabel 4.6	Produksi (Ton) Tanaman Perkebunan Menurut Jenis Tanaman di Kota Madiun .....	56
Tabel 4.7	Populasi Ternak Menurut Kecamatan dan Jenis Ternak (Ekor) di Kota Madiun .....	57
Tabel 4.8	Populasi Unggas Menurut Kecamatan dan Jenis Unggas (Ekor) di Kota Madiun .....	57
Tabel 4.9	Jumlah Pedagang Menurut Kecamatan di Kota Madiun.....	59
Tabel 4.10	Distribusi Responden Berdasarkan Identitas Responden.....	61
Tabel 4.11	Tabel Coefficients untuk Melihat Nilai VIF.....	70
Tabel 4.12	Tabel Coefficients Abs_Resid untuk Penentuan Signifikansi .....	72
Tabel 4.13	Tabel Model Summary dalam Regresi Linier Berganda .....	75
Tabel 4.14	Tabel Anova dalam Regresi Linier Berganda .....	76
Tabel 4.15	Tabel Coefficients dalam Regresi linier Berganda .....	79

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1	Kerangka Teori Pendekatan Masalah .....	32
Gambar 4.1	Pie Chart Penduduk dari Total Angkatan Kerja.....	53
Gambar 4.2	Diagram Normal P-P Plot .....	69

## RINGKASAN

Savitri Primastuti. H0812172. 2017. **Faktor-Faktor yang Mempengaruhi loyalitas Konsumen Terhadap Produk Susu Formula di Kota Madiun**. Fakultas Pertanian Universitas Sebelas Maret Surakarta. Dibimbing oleh Dr. Ir. Heru Irianto, M.M., Agung Wibowo, S.P, M.Si.

Tumbuh kembang balita merupakan saat yang penting sehingga kebutuhan nutrisinya harus terpenuhi. Cara yang dapat dilakukan untuk mencukupi kebutuhan gizi balita adalah dengan pemberian susu formula. Permintaan susu formula mengalami peningkatan dilihat dari peningkatan angka kelahiran dan banyaknya ibu sebagai wanita karir yang tidak selalu bisa memberikan ASI bagi balita, hal ini juga terjadi di Kota Madiun. Hal tersebut yang juga dapat menjadikan persaingan antar produsen susu formula menjadi ketat dan membuat konsumen akan melakukan beberapa pertimbangan dalam menentukan apakah akan setia pada suatu merek susu formula yang pernah dikonsumsi. Tujuan dari penelitian ini adalah (1) mengetahui apa saja faktor-faktor yang mempengaruhi loyalitas konsumen produk susu formula di Kota Madiun. (2) mengetahui ada tidaknya pengaruh faktor secara bersama terhadap loyalitas konsumen susu formula di Kota Madiun. (3) mengetahui ada tidaknya pengaruh faktor secara parsial terhadap loyalitas konsumen susu formula di Kota Madiun. Metode dasar dalam penelitian ini adalah metode deskriptif analitis. Penentuan lokasi penelitian dilakukan secara sengaja yaitu di Kota Madiun. Pengambilan responden dilakukan dengan cara *purposive sampling*. Jumlah konsumen susu formula yang menjadi responden adalah sebanyak 100 orang. Data pada penelitian ini yaitu data primer dan data sekunder. Teknik pengumpulan data dilakukan dengan cara observasi, wawancara, dan pencatatan.

Kesimpulan dari hasil penelitian menunjukkan (1) kualitas produk, estetika, promosi, pengalaman pembelian produk, kepuasan konsumen serta pendapatan konsumen memiliki pengaruh terhadap loyalitas konsumen, (2) variabel harga, kualitas produk, estetika, promosi, pengalaman pembelian, kepuasan konsumen serta pendapatan konsumen secara bersama memiliki pengaruh yang signifikan terhadap loyalitas konsumen susu formula di kota Madiun (3) faktor harga secara individu tidak memiliki pengaruh yang signifikan pada loyalitas konsumen susu formula di Kota Madiun. Saran yang bisa diberikan dari penelitian yang dilakukan adalah bagi produsen susu formula yang ingin tetap mempertahankan pasar serta loyalitas konsumennya, maka perlu diperhatikan faktor yang mempengaruhi loyalitas tersebut. Konsumen susu formula diharapkan teliti memilih susu formula yang sesuai kebutuhan balita dan mencari informasi produk yang dikonsumsi, sedangkan bagi pedagang susu formula juga diharapkan memberi pelayanan yang baik terhadap konsumen dengan bersedia membagi informasi tentang produk susu formula yang sesuai kebutuhan konsumen.

## SUMMARY

Savitri Primastuti. H0812172. 2017. **Faktor-Faktor yang Mempengaruhi loyalitas Konsumen Terhadap Produk Susu Formula di Kota Madiun.** University of Sebelas Maret Surakarta. Supervised by Dr. Ir. Heru Irianto, M.M., Agung Wibowo, S.P, M.Si.

Growing infant or under five years baby is an important time where the nutritional must be completed. One way that parents can do to complete their nutritional is by formula milking. Demand for formula milk at this time and in the future will also increase seen from the increase of birth rate, not least that happened in Madiun City. It also can make the competition between formula manufacturers to be tight and make consumers will make some consideration in determining whether to be faithful to a brand of formula milk ever consumed. Therefore, research to determine the factors that influence the loyalty of consumers of formula milk in Madiun City. The purpose of this research are (1) knowing what are the factor that has influence of formula milk's customer loyalty in Madiun City. (2) Knowing there are or no factor that has influence of formula milk's customer loyalty in Madiun City individually. (3) Knowing there are or no factors that has influence of formula milk's customer loyalty in Madiun City, together. The basic method which was used in this research was analytical descriptive method. Determining the location of research conducted deliberately that is in Madiun City. The respondent collected by purposive sampling. The number of consumers of formula milk used as respondents in Madiun City is as many as 100 people. The data used in this research are primary data and secondary data. Technique of data collection is done by observation, interview, and recording.

The result showed, some factors that influence of formula milk customer loyalty in Madiun City, consists of product quality, aesthetics, promotion, experience by consuming, customer satisfaction and consumer income. In addition, from f test the result, conclusion that happened are price, product quality, aesthetics, promotion, experience by consuming, customer satisfaction and consumer income together has influence of formula milk customer loyalty in Madiun City. Variable of price has influence of customer loyalty in Madiun City individually. While, another variable like product quality, aesthetics, promotion, experience by consuming, customer satisfaction and consumer income has influence of formula milk customer loyalty in Madiun City. For producer of formula milk who wants to expand and keep its market and customer loyalty, then they need to pay attention to some factor that affect the customer loyalty. Because as we is known that these factors will determine whether consumers will still be loyal to a brand or choose to switch another brands. Consumers are carefully selected to choose infant formula that suits the needs of toddlers and search for information consumed products, while for milk formula traders are also expected to provide good service to consumers by willing to share information about formula milk products that suit the needs of consumers.